

 Avenue André Mercier- 15800 Vic sur Cère tourisme@carlades.fr	COMITE DE DIRECTION OTI CARLADES		Nb de pages 2	Date de réunion <b>25 novembre 2019 – 15h00</b> <b>Maison du Tourisme – Vic sur Cère</b>
	Objet	<b>Compte Rendu du Comité de Direction de l'OTI</b>		
Le 25 novembre 2019 à 15h, les membres de l'Office de Tourisme du Carladès se sont réunis à la Maison du Tourisme à Vic sur Cère, conformément aux articles L.5211-1, L.5211-2 du CGCT.				
<b>Liste des membres présents :</b> <u>Titulaires</u> : Jean VERDIER, Jean-Baptiste BRUNHES, Michel AMOUROUX, Michel ALBISSON, Patrick VIAUD, Dominique BRU, Christophe HUGON, Vincent FAGES, Philippe GUILHEN, Sophie DELHAYE, Chrystelle DEKNUDT, François COURBEBASSE <u>Suppléants avec voix délibérative</u> : André JAULHAC, Jean-Pierre AMILHAUD, Sylvie DUCLOS. <u>Pouvoirs</u> : Claude PRUNET (pouvoir à Michel ALBISSON) <u>Autres présents</u> (invités, suppléants sans voix délibérative) : Pascale DRELON, Marie-Noëlle MOULIER, Jean-Claude COUTEL, Marie-Christine CAZES Secrétaire de séance : Michel AMOUROUX				
Nombre de membres en exercice : <b>23</b> QUORUM - nombre de membres présents (titulaires + suppléants avec voix délibérative) : <b>15</b> Nombre de pouvoirs : <b>1</b> Nombre de suffrages exprimés (titulaires + suppléants avec voix délibérative + pouvoirs) : <b>16</b>				

Espace Pro réservé aux membres du Comité de Direction : [www.carlades.fr](http://www.carlades.fr) (mdp = @Carlades\_Pro)

**Ordre du jour** : Qualité de la destination, vidéo ambassadeurs, questions diverses

## 1- QUALITE DE LA DESTINATION

### CF PRESENTATION DIFFUSEE EN SEANCE JOINTE A CE COMPTE-RENDU

Remarques Qualité & Animations :

- dommage qu'il n'y ait pas davantage de retours des questionnaires clients,
- baisse de fréquentation dans le Cantal malgré les bons chiffres des départements voisins et de la Région en général, forte baisse de fréquentation des animations, les clients ne consomment pas = même constat des hébergeurs sur l'utilisation des chéquiers avantage.

Remarques randonnées :

- Patrick Viaud fait part d'un problème de passage devant le bâtiment de la Tuilière  
→ info transmise au service rando de la Communauté de Communes  
= des discussions ont déjà eu lieu entre la ComCom, les élus de Thiézac et les propriétaires. Une réunion sera prochainement organisée avec les élus de St Clément également concernés.
- Remarque de visiteurs = manque d'information historique sur certains sites comme le Rocher des Pendus  
→ info transmise au service rando de la Communauté de Communes, le Président souhaitant faire poser un panneau explicatif simple avec QRcode à flasher pour davantage d'informations.
- Signalement d'un habitant à Fournols = chemin rural fermé par des barbelés  
→ info transmise au service rando de la Communauté de Communes  
= un constat a été fait sur site par la Communauté de Communes, la mairie de Thiézac fera un courrier à l'exploitant agricole pour qu'il décale sa clôture, et la ComCom veillera à ce que le chemin reste ouvert.

## 2- VIDEO AMBASSADEURS / DESTINATION

- Quelques images pourront être interchangées afin d'ajouter la piscine de Vic, un mouflon ou marmotte, une vache + ajouter dans les associations « le collectif 15-08 ».
- Les journées de tournage se sont déroulées cet été = pas d'images de neige, ni d'eau (pas d'eau dans les cascades) = le Comité de Direction convient qu'il faudrait prévoir des compléments : un film hiver ou 4 saisons, la mise en avant des activités en famille notamment autour de l'eau, rivières et cascades, baignade, davantage de loisirs, le lien avec la station et le téléphérique, un zoom sur les estives, burons, vaches, Ma Montagne...

Fonds européens LEADER « projets ambassadeurs » :

- La vidéo de destination réalisée par Leomedias a été financée dans le cadre de l'animation du réseau d'ambassadeurs réalisée par l'Office de Tourisme. Il en est de même de l'animation des projets participatifs avec les habitants à Faillitoux, Ronesque ou Pailherols qui sont en cours.
- Le Président précise que cette aide Leader pourrait être reconduite sur les années à venir  
→ renseignement pris auprès de l'ADEPA : un point sera fait à l'automne 2020 sur les crédits disponibles, mais on ne peut plus déposer de dossiers = l'Office de Tourisme se portera candidat pour poursuivre ces démarches ambassadeur pour 2021 si de nouveaux crédits sont ouverts.

### 3- QUESTIONS DIVERSES

Bus des neiges :

- service maintenu pour 2020 dans les mêmes conditions que 2019, horaires restent à définir
- Chrystelle Deknudt demande comment un hébergeur peut acheter des tickets à l'avance pour les offrir à ses clients → renseignement demandé par l'OT = à venir

Réunion publique :

- Initialement prévue le 7/11, elle a dû être reportée, ce que déplore le Président de l'OT, report qui résulte de l'exigence du Vice-Président du Conseil Départemental chargé du Tourisme que cette date soit fixée, après demande du Président de l'OT du Carladès, en fonction de ses disponibilités (or présence non indispensable).
- Ce dernier étant hors de France et ne souhaitant pas céder à ces exigences non fondées, la réunion n'a pu être maintenue. Il est à noter que d'autres réunions de ce type ont eu lieu (Salers) ou vont se tenir (Hautes Terres) sans que ce type de problème ait été rapporté.
- Les membres du comité de direction confirment leur volonté d'échange avec les intervenants concernant la fréquentation du département, les opérations de promotion d'Auvergne Destination Volcans ou la Taxe de séjour additionnelle comme prévu.
- Le Président propose de fixer une nouvelle date en janvier et de relancer l'invitation, cette position faisant l'objet d'une approbation unanime des membres du Comité.

Taxe de séjour additionnelle départementale :

- Votée par les conseillers départementaux et applicable au 01/01/2020
- l'OT demande au Conseil Départemental de considérer 2020 comme une année de lancement, de ne pas surestimer les montants de taxe additionnelle qui seront collectés en année 1 et de soutenir les OT qui doivent assumer cette nouvelle charge de travail pour le recouvrement au profit du Département.

Le Lioran :

- les OT du Massif Cantalien (Carladès et Hautes Terres) ont réglé la prestation d'accueil et de promotion réalisée par le service Tourisme de la SAEM de 2016 à 2019. Dorénavant, la convention avec la SAEM est dénoncée, et une consultation publique va être lancée avant la fin de l'année pour les années à venir. Le Comité de Direction valide le groupement de commandes avec Hautes Terres Tourisme pour cette consultation.
- La nouvelle convention prévoit de confier les missions accueil, information, promotion à un prestataire sur le périmètre de la station. Les OT proposent par exemple que le personnel d'accueil en station soit formé et en mesure de vendre l'offre de l'ensemble des territoires communautaires, à ce qu'un animateur désigné soit chargé d'assurer la bonne diffusion de l'information sur la station et fasse le lien régulièrement entre les OT, les commerçants, la SAEM pour tout ce qui concerne le tourisme.  
→ le projet de consultation est joint à ce compte-rendu, c'est un document de travail non diffusable, les membres sont invités à transmettre leur avis avant le 4 décembre à [directionot@carlades.fr](mailto:directionot@carlades.fr)

Horaires 2020 :

- L'OT maintient ses horaires d'ouverture au public pour 2020 avec 2 modifications validées par le Comité. Une fermeture au public à 17h en hiver (nuit) sur les mois de novembre, décembre et janvier. Un test d'ouverture des dimanches de mai et juin plutôt que ceux de pâques très peu fréquentés.

- Chrystelle Deknudt demande si le point d'accueil de Thiézac sera ouvert en été 2021. La direction de la Poste a décidé de couper l'accès internet prévu pour la borne et l'accueil à Thiézac, malgré la connexion sécurisée mise en place.  
Comme prévu, la Communauté a investi dans une borne 7/7 à Thiézac, l'Office de Tourisme a pris en charge l'hébergement de la borne, sa maintenance et son alimentation en données (infos touristiques, état des disponibilités des hébergeurs, randos téléchargeables depuis la borne, etc.) ce qui apporte un service très complet qui n'existait pas jusqu'à présent à Thiézac. Avec 4 actes d'accueil en moyenne par jour en été sur le point d'accueil, la présence d'une personne dédiée n'est pas justifiée, à moins qu'elle puisse centraliser les appels téléphoniques de l'OT et travailler avec un accès internet indispensable. Cet accès n'ayant pas été mis en place, et d'un commun accord avec la mairie, l'OT n'a pas pu être présent, ni mettre les informations à jour sur la borne autrement que manuellement.
- Il est rappelé que les autres points d'accueil (Polminhac, St Jacques des Blats) sont gérés directement par les communes, le personnel communal (accueil poste et multiservices) est formé par l'OT, la documentation mise à disposition, la borne gérée par l'OT est disponible pour le public ce qui apporte un service tout à fait satisfaisant au vu de la fréquentation des points. La connexion internet des bornes et le wifi public sont pris en charge par les communes.
- Pour 2021, la commune de Thiézac cherche une solution de raccordement internet de la borne afin d'obtenir le même service que sur les autres communes.

#### Partenariats 2020 :

- Les tarifs 2020 restent inchangés, notamment du fait de l'engagement de 2 ans des partenaires avec la sortie du Magazine Massif Cantalien l'année dernière.
- **Le guide du partenaire est joint à ce compte rendu.** Il amorce une nouvelle évolution de l'Office de Tourisme vis-à-vis des professionnels de son territoire. Après les évolutions numériques, les démarches qualité, les nouveaux supports de communication pour s'adapter aux attentes clients, l'animation du réseau d'ambassadeurs locaux, etc., l'OT est attentif aux besoins des professionnels et aux tendances nationales et se tourne vers des missions de conseils et d'assistance aux prestataires touristiques. L'OT espère co-construire avec les prestataires engagés, une offre de services adaptés aux besoins de chaque type de prestataires touristiques et une simplification tarifaire qui pourrait s'inscrire à l'échelle Massif Cantalien pour 2021.